

FWPE231107Z

## COMUNICAZIONE

# Poteri magici al front office

*Le principali tecniche di comunicazione efficace, per migliorare l'interazione con i tuoi cittadini (e i tuoi colleghi), capire e farti capire*

*Corso on-line in diretta a cura di Paolo Fossati*

Sede: Corso on line in diretta Piattaforma Zoom, Per assicurare la massima interazione con il docente si consiglia l'uso di webcam e microfono. Si precisa, inoltre, che il corso non sarà registrato.

Data: Martedì 7 novembre 2023 (prima parte), venerdì 10 novembre 2023 (seconda parte) e giovedì 16 novembre 2023 (terza parte)

Orario: ore 9.30 – 12.30

## DESCRIZIONE

*Quante volte ti è capitato – allo sportello o al telefono – di venire investito/a dall'exasperazione o anche solo dall'irritazione pungente del pubblico? O da utenti talmente confusi da non riuscire ad esprimere chiaramente la loro richiesta? In questi casi tu che siedi dall'altra parte della scrivania, o dall'altra parte della cornetta, sei come l'ago della bilancia. Infatti, in base a come rispondi determini la qualità dell'interazione: o litighi tutto il giorno e ti rovini l'esistenza, oppure gestisci bene la situazione, con l'effetto di rasserenare il cittadino, che anzi, magari se ne va scusandosi...*

*Per raggiungere questo secondo obiettivo (calmare l'interlocutore e, prima ancora, controllare il tuo stato d'animo) ti serve padroneggiare strategie di carattere pratico, utili a risolvere positivamente situazioni critiche, tutelando l'immagine dell'Ente e salvaguardando il tuo equilibrio emotivo.*

*Si tratta di tecniche di comunicazione efficace, trucchi linguistici, abilità di intelligenza emotiva e accorgimenti comportamentali, utili tanto sul lavoro, quanto in ambito privato, per migliorare la qualità della tua vita a 360 gradi.*

### **Metodologia didattica**

Benché a distanza, il corso garantirà il massimo coinvolgimento dei partecipanti. Per questo motivo è previsto lo svolgimento di esercizi pratici e divertenti, nonché la proiezione di brevi video su casi di studio e la compilazione di *assessment*.

## DESTINATARI

- Dipendenti di Amministrazioni e Società pubbliche a contatto con il pubblico (allo sportello e al telefono)

## PROGRAMMA

Le sei parole chiave del miglior addetto al front office del mondo

- Empatia.
- Sicurezza.
- Soluzioni.
- Proattività.
- Oltre (rabbia e stress).
- Squadra.

La comunicazione che...

#### 1. Serve sempre

- Il potere dell'empatia per fare del tuo approccio un abito su misura adatto alle caratteristiche dell'interlocutore: ascoltare davvero, osservare i dettagli, percepire gli stati d'animo altrui.
- I trucchi comportamentali per esprimere sicurezza e ottenere rispetto.
- «Cosa posso fare per uscirne?»: l'orientamento alle soluzioni e la proattività, per rassicurare il cittadino, superare di slancio ostacoli imprevisti e eliminare in radice malintesi e frizioni.

#### 2. Serve spesso

- Utenza difficile: come riconoscere e ridurre il potenziale rischio di conflitto con chi si presenta allo sportello già carico, a un passo dal dare in escandescenza.

- Interpretare il linguaggio del corpo per capire cosa l'interlocutore crede di non dire, ma dice. Eccome...

3. Si spera non serva mai, ma se capita almeno sai

- Tecniche di "Kung-Fu verbale" per gestire un cittadino polemico.

- Tecniche di "Kung-Fu emotivo" per ritrovare la tua centratura dopo aver vissuto un turbamento o prima di affrontare un appuntamento importante.

4. Serve al team

- Sovente comunicare con i colleghi è più difficile che interagire con gli utenti. Urge, dunque, armonizzare il rapporto con gli altri sportellisti e con chi lavora in back office. Come?

a) Evitando il pericolosissimo "gioco della colpa", che scarica la responsabilità e crea conflitto interno.

b) Facendo crescere e mantenendo la fiducia: piccoli gesti, grandi risultati.

c) Utilizzando lo strumento pratico delle micro-coaching, per far circolare le informazioni, essere sempre aggiornati sul lavoro dell'ufficio nel suo complesso e trarre forza dal gruppo per superare le criticità.

## RELATORI

### **Paolo Fossati**

Già direttore Area Risorse Umane e Comunicazione di Ente Locale. Docente specializzato in competenze organizzative e relazionali dei dipendenti della Pubblica Amministrazione e delle società partecipate. Si è formato frequentando il percorso "Leadership Principles" (Harvard Business School Online, Boston) e i master "Leadership and Empowerment" (24ORE Business School, Milano), "Lean Organization e Toyota Way nel pubblico impiego" (School of Management, Torino) e "PNL e Coaching" (Ekis, Reggio Emilia). Autore del libro "Vivi Presente. Strategie di cambiamento per tornare al timone della tua vita", Verdechiaro Edizioni, 2016. Giornalista. Laurea in Giurisprudenza

## QUOTA ISCRIZIONE + SCONTI

€ 270,00 + IVA se dovuta\*

*\* Se la fattura è intestata ad Ente Pubblico, la quota è esente IVA, ai sensi dell'art. 10, D.P.R. n. 633/72 (e successive modificazioni).*

LA QUOTA COMPRENDE:

Accesso alla diretta del corso e materiale didattico. L'accesso potrà essere effettuato tramite PC, TABLET o SMARTPHONE; si consiglia l'uso di webcam e microfono

## NOTE

### **MODALITA' DI ACCESSO AL CORSO ON LINE**

Il corso on line sarà fruibile sia da pc che da dispositivi mobili (smartphone/tablet).

Il partecipante riceverà una mail da Formazione Maggioli contenente il pulsante da cliccare per accedere all'aula virtuale.

### **REQUISITI SOFTWARE**

Browser: Chrome, Firefox, Edge, Safari

Sistema operativo: Windows 7 o superiori, MacOS 10.9 o superiori

**SERVIZIO TECNICO DI ASSISTENZA** (esempio: problemi di connessione)

Prima e durante lo svolgimento del corso on line, sarà attivo dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 il servizio di assistenza.

Tel.: 0541 628903

### **SERVIZIO CLIENTI**

Per tutte le informazioni sul corso, invio credenziali di accesso, rilascio atti del corso, ecc

Tel: 0541 628200 [formazione@maggioli.it](mailto:formazione@maggioli.it)